第 IV 部門　　公共奉仕者が想定する被奉仕者との関係性フレームがカスタマーハラスメントによるバーンアウトに及ぼす影響

京都大学大学院工学研究科　学生員　○内田　凌雅
京都大学大学院工学研究科　正会員　小幡　敏也
京都大学大学院工学研究科　正会員　川端　祐一郎
京都大学大学院工学研究科　正会員　藤井　聡

研究の目的

近年頻繁に報告されるようになった教員や介護士（公共奉仕者）のバーンアウトの問題の背景には，単なる業務量の増大だけでなく，公共奉仕者に対する被奉仕者のカスタマーハラスメント的言動の存在がある。本研究ではこの問題の緩和策を考える基礎知見を得ることを目途として，Tenbrunsel & Messick（1999）の社会的関係性に関する意思決定フレームの理論に基づき，公共奉仕者自身が自身と被奉仕者との間の関係性のフレームとして，被奉仕者が連帯感のあるパートナーとして公共奉仕者を捉えている（と公共奉仕者側が捉える）「連帯フレーム」，被奉仕者が単なるビジネス的，取引的関係の相手として公共奉仕者を捉えている（と公共奉仕者側が捉える）「取引フレーム」の二つを想定した。本研究では，フレームの測定にあたって状況依存的焦点モデルの計量モデル（藤井・竹村，2001）の想定に基づいて両フレームの確率的存在を想定した上で取引フレーム度と連帯フレーム度を測定し，それらとバーンアウトとの関係を，被奉仕者のカスタマーハラスメント的言動の影響を加味しつつ探索的に分析する。

方法

調査対象：現職の教員（小，中，高）212 名，介護士 220 名（計 432 名，Web アンケート調査）

手続き：各回答者に連帯フレーム度（4 項目：α=.94）及び取引フレーム度（4 項目：α=.95）をそれぞれ測定した後に，実務者へのヒアリングを基に作成した「連帯シナリオ（感謝・労い等）」3 場面と，カスタマーハラスメント的体験に対応する「取引シナリオ（権利主張・命令等）」3 場面を提示した。各シナリオについて，読了後に Maslach & Jackson (1981)を参考に作成したバーンアウト尺度（3 項目：α=.72）を測定した。

結果

まずバーンアウトは取引フレーム度と有意に正の相関（教員：r=.25, p<.001，介護士：r=.18, p=.006）を，連帯フレーム度と有意に負の相関（教員：r= -.56, p<.001，介護士：r= -.38, p<.001）を持つことが示された。次に，バーンアウトを目的変数，取引シナリオダミー，取引フレーム度，連帯フレーム度，取引シナリオダミーと各フレーム度の交互作用項を説明変数とした重回帰分析を行った結果（表１），取引シナリオダミーと取引フレーム度の間に有意な正の交互作用が，連帯フレーム度に有意な負の主効果が，教員，介護士双方において認められた。なお取引シナリオのバーンアウトに対する正の効果が有意（介護士）、ないしは有意傾向（教員）であることが示された。

Ryoga UCHIDA, Toshiya OBATA, Yuichiro KAWABATA, and Satoshi Fujii
uchida.ryoga.65x@st.kyoto-u.ac.jp

以上の回帰結果は，第一に、カスタマーハラスメント体験はバーンアウトをもたらすリスクが存在する一方、第二に、公共奉仕者の被奉仕者との関係性のフレームによってその当該体験の効果は異なっていることを示している。すなわち、連帯フレームが被奉仕者の命令的行動等の有無に拘わらずバーンアウトを抑止する効果がある一方，取引フレームは被奉仕者における命令的行動等がある場合にバーンアウトを加速させることを示している。以上を総合的に解釈すると，「公共奉仕者が被奉仕者との関係を取引的ではなく連帯的に認識することが公共奉仕者のバーンアウトを軽減させる」との相関分析結果は，「カスタマーハラスメント的行動がバーンアウトを加速させる効果が取引フレームを濃密に持つ公共奉仕者において顕著である一方，連帯フレームを濃密に持つ場合には緩和されている」という重回帰分析が示した統計的関係を経て導かれた，という可能性を示している。

表１　バーンアウトについての重回帰分析結果

	教員			介護士		
変数名	B	df	t	B	df	t
切片	4.84	346	21.94 ***	4.35	352	18.21 ***
取引シナリオダミー	.38	1057	1.77 †	.55	1097	2.44 *
取引フレーム度	-.03	346	-.74	.01	352	.19
連帯フレーム度	-.35	346	-8.34 ***	-.22	352	-5.13 ***
取引シナリオダミー×取引フレーム度	.15	1057	4.41 ***	.11	1097	2.86 **
取引シナリオダミー×連帯フレーム度	.05	1057	1.23	.02	1097	.50
R^2		0.33			0.24	

引用文献

Tenbrunsel, A. E., & Messick, D. M. (1999). Sanctioning systems, decision frames, and cooperation. Administrative Science Quarterly, 44(4), 684-707.　Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior, 2(2), 99-113.　藤井聡・竹村和久「リスク態度と注意――状況依存焦点モデルによるフレーミング効果の計量分析」『行動計量学』28 巻 1 号，2001 年，pp. 9–17.